

Vägledning vid handläggning av bistånd enligt socialtjänstlagen (2001:453) till äldre och till personer med funktionsnedsättning.

"Ledfyr: Fyr för vägledning i trängre farleder och inlopp, Betydelsen yans: rättesnöre"
"Rättesnöre är en viss företeelse som ger hjälp vid val av handlingsalternativ,. Synonym vägledning, norm, förebild "
Källa Nationalencyklopedin:



Söderarms fyr

Innehållsförteckning

1. Vägledning vid handläggning av bistånd enligt socialtjänstlagen (2001:453) SoL, till äldre och till personer med funktionshinder.....	3
1.1 TioHundranämndens vision och värdegrund	3
1.2 Syfte och definition	3
1.3 Verksamhetens organisation och ansvarsfördelning	4
1.4 Lagar och förordningar.....	4
2. Bärande principer enligt socialtjänstlagen	5
3. Behovsbedömning och utredning	5
4 Beslut.....	6
5. Hemtjänst i form av Serviceinsatser.....	6
5.1 Avlösning i hemmet - Närståendestöd	7
5.2 Husdjur	7
5.3 Inköp.....	7
5.4 Kontaktperson	7
5.5 Ledsagning	7
5.6 Matdistribution	7
5.7 Promenad.....	7
5.8 Städning.....	7
5.9 Tillfällig vistelse i kommunen.....	8
5.10 Tvätt	8
5.11 Trygghetslarm	8
6. Hemtjänst i form av personlig omvårdnad	8
6.1 Personlig omvårdnad dagtid, 06.00-17.00	8
6.2 Personlig omvårdnad kväll,17.00- 21.00:	8
6.3 Personlig omvårdnad natt, 21.00- 06.00	8
6.4 Måltider	8
6.5 Social kontakt.....	9
6.6 Tillsyn.....	9
6.7 Dubbelbemannade insatser.....	9
7. Dagverksamhet.....	9
7.1 Kriterier för att beviljas dagverksamhet.....	9
8. Korttidsboende	9
8.1 Kriterier för att beviljas korttidsboende	9
8.2 Korttidsboende efter sjukhusvård.....	10
8.3 Korttidsboende som avlösning, växelvård	10
9. Särskilt boende	10
9.1 Kriterier för att beviljas särskilt boende	10
9.2 TioHundranämndens tillämpning:.....	10
10 Dokumentation och handläggning	11
11. Avgifter	11
12. Anmälan om missförhållanden (Lex Sarah).....	11
13 Rätten att överklaga, framföra synpunkter och klagomål	11

1. Vägledning vid handläggning av bistånd enligt socialtjänstlagen (2001:453) SoL, till äldre och till personer med funktionshinder.

Denna vägledning avser TioHundranämndens verksamhetsområde enligt socialtjänstlagen (Sol) och avser insatser för äldre och för personer med funktionshinder.

Vägledningen ersätter tidigare beslut om riktlinjer som antagits av Omsorgsnämnden i Norrtälje kommun och kommer att revideras årligen i samband med biståndsavdelningens verksamhetsplanering.

De tillämpningar som TioHundranämnden specifikt vill lyfta fram anges under en särskild rubrik (i de kapitel där detta är nödvändigt) "TioHundranämndens tillämpning".

1.1 TioHundranämndens vision och värdegrund

Visionen är att medborgarna i Norrtälje kommun ska

- Ha en god hälsa och bra livskvalitet.
- Känna tillit till en trygg och säker vård och omsorg som ges med hög tillgänglighet och på lika villkor.
- Uppleva stor valfrihet mellan olika tjänster och aktörer.
- Uppleva att man står i centrum för samordnade insatser under hela mötet med vården och omsorgen.

Värdegrunden för TioHundra sammanfattas på följande sätt:

- Respekt för alla människors lika värde
- Tillit och förtroende för varandras förmåga och vilja att utveckla bra helhetslösningar utifrån den enskildes behov och önskemål
- Gemensamt ansvar för att stå för fattade beslut och att sätta helheten framför delarna

1.2 Syfte och definition

Syftet med denna vägledning är följande:

- att ge information till sökande, brukare, närstående och intresserade kommuninvånare om vilken hjälp och stöd de kan förvänta sig i Norrtälje kommun.
- att säkerställa att biståndsbeslut, så långt det är möjligt, fattas enligt samma bedömningsgrunder för de personer som har likartade behov. Biståndsbeslutet grundar sig dock alltid på den enskilda personens behov.

Vägledningen redovisar vilka kriterier som gäller för rätt till en viss insats samt med vilken frekvens insatsen beviljas i normalfallet. Vägledningen beskriver vad som är ett normalt bistånd för varje insats. Beviljad tid bedöms utifrån den enskildes faktiska behov. Om det finns särskilda skäl kan en individuell prövning resultera i att ett beslut avviker från det som står i denna vägledning. Besluten ska dock vara enhetliga i den mening att personer med likartade behov beviljas likartade hjälpinsatser och i samma omfattning.

1.3 Verksamhetens organisation och ansvarsfördelning

Verksamheten i TioHundranämndens förvaltning skiljer på myndighetsutövning och verkställighet av beslut. Biståndsavdelningen i TioHundranämndens förvaltning ansvarar för att ta emot ansökan, utreda och att fatta beslut om insats enligt SoL.

Av förvaltningen godkända utförare verkställer de beviljade besluten och ansvarar för att genomföra de insatser som biståndshandläggaren har beställt. Vid verkställighet ska gällande lagstiftning och föreskrifter beaktas. Lagstiftningen innebär bl.a. att biståndshandläggaren bör inhämta den enskildes samtycke till att överlämna erforderliga uppgifter i beställningen till utförare.

Alla insatser utformas som hjälp till självhjälp, det vill säga att kompetent personal stöder den enskilde att utföra insatsen och/eller gör det som den enskilde eller dennes sociala nätverk inte kan utföra. All hjälp i hemmet skall utföras så att insatserna verkar funktionsbevarande. Insatserna ska utföras i enlighet med de metodbeskrivningar som finns, som t.ex. olika instruktioner som är framtagna av bl.a medicinskt ansvarig sjuksköterska. Det kan vara rutiner för att förhindra smitta och för att hålla god livsmedelshygien mm.

Biståndshandläggaren ska regelbundet följa upp beviljade insatser, vid vilken tidpunkt ska framgå av beslutet.

1.4 Lagar och förordningar

Insatserna bedöms utifrån lagar och mål där formuleringarna kan ge utrymme för tolkning. Det är alltid den enskildes individuella behov och förutsättningar som ska styra.

Socialtjänstlagen (2001:453), SoL. Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd enligt socialtjänstlagen. Biståndet skall utformas på ett sådant sätt att den enskilde tillförsäkras en skälig levnadsnivå och stärker den enskildes möjlighet att leva ett självständigt liv.

Verksamheten ska följa Socialstyrelsens föreskrift och allmänna råd om Ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2006:11) som reglerar nämndens skyldighet att inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet.

Sekretesslagen (1980:100) säkerställer den enskildes rätt till integritet.

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om informationsöverföring och samordnad vårdplanering. (SOSFS 1996:32) säkerställer att olika huvudmän samarbetar för den enskildes bästa.

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation vid handläggning av ärenden (SOSFS 2006:5) säkerställer att utredning och dokumentation görs korrekt.

Lagen (1997:735) om riksfärdtjänst reglerar folkbokföringskommunens skyldighet att ge ersättning för resekostnader för personer som till följd av ett stort och varaktigt funktionshinder måste resa på ett särskilt kostsamt sätt. Frågor om tillstånd prövas av Tiohundraförvaltningens biståndshandläggare.

Hälso- och sjukvårdslagen (HSL) 17§ reglerar kommunernas hälso- och sjukvård i särskilt boende och i dagverksamhet.

Lagen om behandling av Personuppgifter, Förvaltningslagen, Föräldrabalken och Äktenskapsbalken är andra tillämpliga lagar.

2. Bärande principer enligt socialtjänstlagen

Den enskilde skall om behov finns genom biståndet tillförsäkras en skälig levnadsnivå. Biståndet skall utformas så att det stärker hans eller hennes möjligheter att leva ett självständigt liv. Alla insatser skall utformas i form av hjälp till självhjälp. Varje enskild skall få sin ansökan prövad utifrån sina behov. Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller få dem tillgodosedda på annat sätt genom socialt nätverk eller frivilliga insatser beviljas insatser för att klara sin livsföring. Ytterligare tre bärande principer finns som grund:

- Trygghet
- Självbestämmande
- Inflytande

Socialtjänstlagen inskränker inte rättigheter som en enskild person kan ha enligt annan lag. Lagen fungerar parallellt med exempelvis hälso- och sjukvårdslagen.

I kommentarerna till socialtjänstlagen 4 kap 1 § definieras bistånd som hemtjänst, särskilt boende, korttidsvistelse och andra stödinsatser som t.ex. dagverksamhet.

Hemtjänst består av insatser i form av **service** och **personlig omvårdnad** i samband med den dagliga livsföringen. Hemtjänstinsatserna ges vid behov dygnet runt i det ordinarie boendet i form av personal som gör besök vid överenskomna tider.

Särskilt boende innebär en bostad där det finns personal för omvårdnad dygnet runt. Insatsen beviljas de som har ett omfattande och varaktigt behov av hjälp då hemtjänst inte är tillräckligt. De finns utförligare beskrivet senare i detta dokument.

Korttidsvistelse innebär tillfälligt boende och finns utförligare beskrivet i ett särskilt avsnitt i denna vägledning.

Dagverksamhet omfattar bland annat social samvaro samt olika aktiviteter utifrån brukarens individuella behov.

3. Behovsbedömning och utredning

Behovsbedömningar ska bygga på en helhetssyn av den enskildes situation, möjligheter och behov. Vid bedömningen beaktas sociala, fysiska, medicinska och psykiska behov. Behovsbedömningen ska vara allsidig och noggrann. Vid utredningen bör utredaren ställa sig följande frågor:

- Kan den enskilde själv tillgodose sina behov?
- Kan den enskilde få dem tillgodosedda på annat sätt?

Om svaren på dessa frågor blir nekande har den enskilde rätt till bistånd. Om svaret däremot blir ja på någon eller båda frågorna kan den enskildes ansökan avslås. Den

enskildes ansökan kan även avslås delvis sk. delavslag. Den enskilde ska alltid informeras om rätten att överklaga se avsnitt 7, Rätten att överklaga...

Av utredningen ska framgå vilka behov den enskilde har samt ett förslag till individuellt anpassade insatser.

- Beslut om insatsernas mål, inriktning och omfattning ska vara tydliga och lätta att förstå.
- Biståndshandläggaren gör en utredning som även omfattar en målbeskrivning. Utredning och insatser ska utformas i dialog med den enskilde och/eller dennes närstående/ställföreträdare. En kopia av utredningen är bilaga till beställningen som sänds till utföraren.
- Utföraren är skyldig att upprätta en genomförandeplan i nära dialog med den enskilde och/eller dennes närstående/ställföreträdare och att ständigt hålla genomförandeplanen aktuell.
- En systematisk uppföljning av beslut, planer och insatser som berör den enskilde, ska genomföras och dokumenteras samt enligt i förväg uppgjord tidplan omprövas av biståndshandläggaren.

Om äkta makar/sammanboende är i behov av insatser ska var och en ha ett eget biståndsbeslut för de insatser som han/hon behöver.

Biståndshandläggaren skall i sin bedömning ta hänsyn till den enskildes önskemål och behov och samtidigt utreda och göra sina beslut så kostnadseffektiva som möjligt. Utredning ska inledas skyndsamt från den dag handläggaren fått en muntlig eller skriftlig ansökan. Beslut ska fattas snarast möjligt.

4 Beslut

Den enskilde får så snart utredningen är avslutad ett skriftligt beslut. Beslutet kan i vissa undantagsfall underrättas muntligt. Av beslutet ska klart framgå följande:

- Vad den enskilde ansökt om.
- Avsikten/målet med insatserna.
- Vilka insatser som beviljats/avslagits.
- För hur lång tid beslutet gäller.
- Vid avslag ska beslutet motiveras.
- Om det sökta biståndet eller insatsen avslås ska skälen vara sakliga. De ska vara baserade på den enskildes faktiska levnadsförhållanden. Skäl för avslag "att behovet kan tillgodoses på annat sätt" måste vara realistiska.

Beslut fattas så snabbt som det är möjligt utan att säkerheten eftersätts.

Alla beslut om insatser förutom beslut om särskilt boende ska följas upp minst en gång årligen. Beslutet ska alltid omprövas om nya uppgifter som kan påverka beslutet kommer biståndshandläggaren till del. Omprövning ska dessutom alltid göras innan tidigare beslut tidsmässigt löper ut.

5. Hemtjänst i form av Serviceinsatser

Kapitlet beskriver service- och stödinsatser som kan beviljas av biståndshandläggare i TioHundraförvaltningen. Insatserna är sorterade i bokstavsordning och inte i prioritetsordning.

5.1 Avlösning - Närståendestöd

Avlösning i hemmet kan beviljas person med stort omvårdnadsbehov som vårdas av närstående. Insatsen ska göra det möjligt för närstående att få vila och avkoppling, utträtta sysslor eller egna aktiviteter utanför hemmet.

5.2 Husdjur

Hemtjänsten kan inte åta sig skötsel av husdjur som finns i brukarens hushåll.

5.3 Inköp

I första hand hänvisas den enskilde till butiker som har hemsändning av mat. Inköp görs i närmaste affär. Inköp avser en veckas normalförbrukning av dagligvaror. Post- och bankärenden beviljas som bistånd endast i avvaktan på autogiro och på att god man utses.

5.4 Kontaktperson

Kontaktpersonen ska medverka till att bryta den enskildes isolering genom samvaro och t ex genom hjälp till fritidsverksamhet. Insatsen ska ses som ett icke professionellt stöd av någon med stort engagemang och intresse för andra människor. Något krav på särskild yrkeskompetens ställs inte.

Hur ofta kontaktpersonen och den enskilde ska ha kontakt fastställs i den överenskommelse som görs. Kontaktpersonen får ersättning från kommunen för sitt uppdrag med arvode och omkostnadsersättning.

5.5 Ledsagning

Ledsagning kan beviljas för att den enskilde ska få följeslagare från hemmet till ex. läkare, fritids- och/eller kulturaktivitet, hjälp under aktiviteten samt ledsagning tillbaka till bostaden. Beviljad tid beror på antal besök och på respektive besökstid.

5.6 Matdistribution

Insatsen innebär att den enskilde som inte själv kan göra inköp eller tillaga mat, får färdiglagad mat levererad till bostaden.

5.7 Promenad

För att beviljas promenader ska den enskilde sakna förmåga att själv kunna gå ut. Promenad kan endast erbjudas i den enskildes närområde.

5.8 Städning

Hjälpen är beräknad för kök, sovrum, vardagsrum, hall och hygienutrymmen. Om bostaden är större städas inte hela bostaden vid varje tillfälle. Normal frekvens är städning varannan vecka. Dessutom kan vid behov sk "uppsnyggning" mellan städtillfällena ingå.

I städinsatsen ingår underhållsstädning, dvs. dammsugning, golvtorkning, rengöring av hygienutrymmen och vid behov damning mm. Uppsnyggning kan vara att ta ett extra tag med dammsugaren eller att torka av bänkar i köket mm. för att hemmet ska vara rent, snyggt och trivsamt.

Under ett kalenderår kan städinsatsen även omfatta moment som avfrostning, rengöring av kyl/frys/ugn/spis och spisfläkt. Dessa moment ska rymmas inom ramen för beviljad tid, vilket innebär att den enskilde får avstå viss del av underhållsstad en

vecka om man önskar något av dessa moment. Storstädning och fönsterputs bedöms kunna tillgodoses på annat sätt tex av städfirma.

5.9 Tillfällig vistelse i kommunen.

Ansökan om bistånd prövas på samma sätt som för bofasta kommuninvånare. För de brukare som har behov av omfattande insatser under sin vistelse i kommunen underlättas handläggningen om ansökan har inkommit 30 dagar innan den tillfälliga vistelsen ska påbörjas. Den enskilde bör ha överlämnat eventuellt utredningsmaterial från sin hemkommun samt lämnat uppgift om aktuell biståndshandläggare.

5.10 Tvätt

Tvätt utförs vanligen i samband med andra beviljade insatser såsom tex. städning. Vid enbart tvättinsats görs en individuell bedömning av vilken frekvens som insatserna bör ha. Tvättmaskin måste finnas i eller i närheten av bostaden. Tid beviljas inte för strykning.

5.11 Trygghetslarm

Trygghetslarm innebär möjlighet att påkalla hjälp dygnet runt vid behov av snabba hjälpinsatser. Trygghetslarm beviljas då oplanerat hjälpbehov kan uppstå, tex. risk för att ramla eller vid påtaglig oro. För att insatsen trygghetslarm ska kunna verkställas måste brukaren ge trygghetsjouren tillgång till nyckel till bostaden samt ha fast telefoni.

6. Hemtjänst i form av personlig omvårdnad

Kapitlet beskriver omvårdnadsinsatser som kan beviljas av biståndshandläggare i TioHundraförvaltningen.

6.1 Personlig omvårdnad dagtid, 06.00-17.00

I insatsen kan ingå hjälp att komma i- och ur säng, på- och av klädning, personlig hygien, bäddning och hjälp med förflyttning. Hur lång tid som beviljas beror på vilka moment den enskilde behöver få stöd med.

6.2 Personlig omvårdnad kväll, 17.00- 21.00:

I insatsen kan ingå avklädning, personlig hygien, hjälp att komma i säng, enklare kvällsmål och hjälp med förflyttning. Hur lång tid beror på vilka moment den enskilde behöver stöd med.

6.3 Personlig omvårdnad natt, 21.00- 06.00

I insatsen kan ingå avklädning, personlig hygien, hjälp att komma i- och ur säng, enklare kvällsmål och hjälp med förflyttning samt tillsyn. Hur lång tid beror på vilka moment den enskilde behöver stöd med.

6.4 Måltider

I insatsen ingår att värma mat, duka och diska kärl och redskap samt vid behov ge stöd och hjälp eller tillsyn under själva måltiden. Insatsen beviljas endast om den enskilde inte själv kan värma färdiglagad mat.

6.5 Social kontakt

Den enskilde som saknar socialt nätverk kan beviljas sociala kontaktbesök som utförs av personal i hemtjänsten. Exempel på insatser är att den enskilde har möjlighet att samtala eller att få stöd att träna efter en tillfällig funktionsnedsättning.

6.6 Tillsyn

Tillsyn kan beviljas den enskilde i form av telefonkontakt eller genom besök. Insatsen kan beviljas när den enskilde har stor fallrisk, är sjuk eller mycket orolig.

6.7 Dubbelbemannade insatser.

Om den enskilde har stora svårigheter att förflytta sig på egen hand och **en** personal har svårt att vara den enskilde behjälplig, kan hjälp av **två** personer beviljas vid förflyttning i bostaden. Dubbelbemannad hjälp kan även förekomma vid risk för hot och våld mot personalen.

7. Dagverksamhet

I Norrtälje kommun finns dagverksamhet. Verksamheten är öppen under vardagar. Den syftar till:

- att ge stimulans och social samvaro,
- att bryta isolering,
- att aktivera och ge funktionsbevarande insatser,
- att ge närstående avlösning och stöd,
- att göra det möjligt att bo kvar i det egna hemmet.

Dagverksamheten har ett utbud av olika aktiviteter som stimulerar till social gemenskap med andra. Hjälp med personlig omvårdnad som den enskilde behöver under dagen ingår i dagverksamhetens uppdrag. Resor kan om behov föreligger beviljas.

7.1 Kriterier för att beviljas dagverksamhet

Dagverksamhet beviljas personer som inte på egen hand kan tillgodose behovet av stimulans och social samvaro utanför hemmet. Insatsen dagverksamhet är kostnadsfri för den enskilde. Självkostnad för måltider kan tillkomma.

8. Korttidsboende

Korttidsboende innebär ett tillfälligt boende som innefattar omvårdnad, service, aktivering, funktionsbevarande insatser samt stimulans. Hälso- och sjukvårdsinsatser till och med sjuksköterskenivå ingår i korttidsboendet. Resor mellan hemmet och korttidsboendet kan vid behov beviljas.

8.1 Kriterier för att beviljas korttidsboende

Kriterier för att beviljas korttidsboende innebär:

- att den enskilde har ett omfattande hjälpbehov, dvs. behov av hjälp, dag, kväll, och natt,
- att insatserna i form av hemtjänst inte är tillräckliga utifrån den enskildes behov.

För att beviljas korttidsboende ska båda kriterierna vara uppfyllda. Behovet skall inte kunna tillgodoses på annat sätt.

8.2 Korttidsboende efter sjukhusvård

Målet med korttidsboende är att den enskilde ska återvända till bostaden efter sjukhusvistelse. Korttidsboende beviljas endast i undantagsfall. Skäl att bevilja korttidsboende kan vara följande:

- att det behövs ytterligare utredning för att bedöma om personen kan återgå till det egna hemmet eller behöver ett särskilt boende,
- att bostaden är otillgänglig och att korttidsboende beviljas i avvaktan på bostadsanpassning,
- att den enskilde har en tillfällig funktionsnedsättning.

Normalt beviljas tre veckors vistelse på korttidsboende och förlängs endast i undantagsfall. Uppföljning ska alltid göras innan beslutet går ut.

8.3 Korttidsboende som avlösning, växelvård

Först provas hemtjänst för den enskilde och avlösning i hemmet. Om dessa insatser inte är tillräckliga kan avlösning/växelvård genom korttidsboende erbjudas.

Växelvård 1-2 veckor i korttidsboende omväxlande med hemmavistelse 4-2 veckor är normalt. Växelvård som innebär att tidsperioden i korttidsboende är längre än tidsperioderna för hemmavistelse kan endast beviljas av särskilda skäl och för en begränsad period.

9. Särskilt boende

Särskilt boende innebär en bostad med service och omvårdnad dygnet runt samt hälso- och sjukvårdsinsatser till och med sjuksköterskenivå. Den enskilde ska kunna bo kvar livet ut. Boendeformen ska tillgodose den enskildes samtliga behov i det dagliga livet.

9.1 Kriterier för att beviljas särskilt boende

Särskilt boende beviljas personer som har ett omfattande och varaktigt behov av stöd och hjälp dygnet runt. Då alla hemtjänstinsatser har prövats och inte bedömts vara tillräckligt, beviljas särskilt boende. För att beviljas särskilt boende med inriktning för personer med demenssjukdom krävs diagnos på demenssjukdom styrkt med läkarintyg alternativt en demensutredning styrkt med läkarintyg. I de fall makar, sambor eller registrerade partner båda är i behov av särskilt boende skall båda beredas plats på samma boende om de begär det. Med samma boende avses i det här sammanhanget samma rum, lägenhet eller särskilda boende.

9.2 TioHundranämndens tillämpning:

Biståndsbeslutet avser särskilt boende och inte ett visst särskilt boende. Om den enskilde tackar nej till erbjudandet om särskilt boende utan särskilt skäl avslutas beslutet. Vanligen föreligger dock särskilda skäl och dessa ska noga dokumenteras i utredningen. När den sökandes behov av särskilt boende förändras ska de nya behoven dokumenteras i utredningen alternativt ska en ny ansökan om särskilt boende göras. När sökande accepterar första lediga plats och flyttar till ett särskilt boende kvarstår alltid möjligheten att stå på väntelista för ett byte till ett annat särskilt boende.

10 Dokumentation och handläggning

Dokumentation och handläggning ska följa gällande lagstiftning och föreskrifter. Biståndshandläggarna fattar beslut enligt den av TioHundranämnden upprättade delegationsordningen.

Av delegationsordningen framgår vilka beslut som den enskilde biståndshandläggaren kan besluta om samt vilka beslut som ska fattas av avdelningschef, förvaltningschef, TioHundranämndens arbetsutskott respektive TioHundranämnden. TioHundranämnden har skyldighet att rapportera statistiska uppgifter till Statistiska Centralbyrån (SCB).

11. Avgifter

Kommunfullmäktige fastställer de taxor och avgifter som gäller för äldreomsorgens insatser. TioHundranämnden beslutar om de tillämpningsanvisningar som ska gälla. I TioHundraförvaltningen finns avgiftshandläggare som handlägger alla ärenden som rör avgifter. För närmare information om avgifter för olika insatser, se Tillämpningsanvisningar för avgifter.

12. Anmälan om missförhållanden (Lex Sarah)

Socialtjänstlagens 14 kap 2§ reglerar att var och en som är verksam inom omsorger om äldre eller personer med funktionshinder skall vaka över att dessa får god omvårdnad och lever under trygga förhållanden. Den som uppmärksammar eller får kännedom om ett allvarligt missförhållande ska genast anmäla detta till ansvarig nämnd. Om inte missförhållandet avhjälpas utan dröjsmål skall ansvarig nämnd anmäla missförhållandet till tillsynsmyndigheten. Alla medarbetare ska ha kännedom om sin anmälningsplikt.

13 Rätten att överklaga, framföra synpunkter och klagomål

Den enskilde har alltid rätt att överklaga beslut om det har gått den enskilde emot. Ett sådant beslut kan endast överklagas av den enskilde själv eller av ett ombud med fullmakt. Biståndsavdelningen för regelbunden statistik över alla ärenden samt även över avslag och delvis avslag.

Biståndsavdelningen välkomnar synpunkter och klagomål från den enskilde, dennes närstående och andra personer. Alla synpunkter och klagomål ger biståndsavdelningen ökade möjligheter till att ständigt förbättra sitt arbete och undvika att eventuella misstag upprepar sig. TioHundraförvaltningen kommer att utveckla metoder för att säkerställa att synpunkter och klagomål dokumenteras och utvärderas.